



上海市第四社会福利院

SHANGHAI NO.4 ELDERLY HOME

2023年度 社会责任报告



目录

第一章 公开陈述	1
(一) 报告目的	1
(二) 报告范围	1
(三) 报告周期	1
(四) 编制依据	2
(五) 报告承诺	2
第二章 单位概况	3
第三章 社会责任履行情况	5
3.1 科学发展	5
3.1.1 核心价值观	5
3.1.2 科学规划	5
3.1.3 持续创新	5
3.1.4 信用建设	5
3.1.5 责任投资	7
3.2 公平运营	7
3.2.1 反对商业贿赂和防止腐败	7
3.2.2 公平竞争	8
3.2.3 尊重产权	9
3.3 环保节约	11
3.3.1 环境管理	11

3.3.2 降污减排	11
3.3.3 资源节约与综合利用	12
3.3.4 生态保护	12
3.4 安全生产	13
3.4.1 安全生产管理	13
3.4.2 安全生产投入	13
3.4.3 安全生产教育和培训	14
3.4.4 安全生产检查	14
3.4.4 安全事故处理	15
3.5 顾客与消费者权益	15
3.5.1 产品质量与安全	15
3.5.2 责任营销	15
3.5.3 投诉与争议处理	16
3.5.4 隐私保护	17
3.5.5 倡导责任消费	17
3.6 合作共赢	17
3.6.1 权益保障	17
3.6.2 责任采购	17
3.6.3 责任监督	18
3.7 和谐劳动关系	18
3.7.1 尊重人权	18
3.7.2 劳动合同与薪酬	18

3.7.3 社会保障与福利	19
3.7.4 职业健康安全	19
3.7.5 民主管理	20
3.7.6 员工培训与发展	20
3.7.7 员工沟通与关爱	21
3.8 社区参与和发展	22
3.8.1 社区建设	22
3.8.2 公共事业发展	22
3.8.3 促进就业	23
3.8.4 保护弱势群体	24
3.8.5 防灾救灾	24
第四章 预期与展望	25
4.1 预期绩效	25
4.1.1 服务绩效	25
4.1.2 社会绩效	25
4.1.3 环境绩效	25
4.2 报告展望	25
4.2.1 员工	25
4.2.2 供应链伙伴	26
第五章 社会评价	27
5.1 社会荣誉	27
集体荣誉（市局级）	27

个人荣誉（市局级）	28
5.2 领导关怀	29
5.3 媒体报道	32
5.4 公众反响	33

第一章 公开陈述

2023 年，上海市第四社会福利院全体干部职工在市民政局及市社会福利中心的正确领导下，深入贯彻落实党的二十大和二十届二次全会精神，围绕中心工作及后疫情时期单位平稳运行，以建立高效能的管理运营体系、培育高绩效的服务团队、提供高品质的“医养康”服务为目标，在硬件设施全面提质焕新的基础上，四福院持续发挥市属福利机构托底保障的功能，通过强化党建引领、选树先进典型、深化服务内涵、履行社会责任，进一步提升单位文明程度、优化窗口形象、增强服务效能，使多元养老服务需求得到了最大化的满足。

（一）报告目的

本报告是上海市第四社会福利院（以下简称四福院）第 8 次公开发布的社会责任报告，旨在就四福院在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望与利益相关方进行坦诚沟通。

（二）报告范围

如无特殊说明，本报告中的数据与案例均来源于上海市第四社会福利院。

（三）报告周期

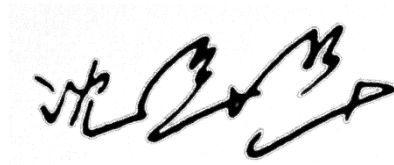
本报告为年度报告，报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容和数据，追溯以往年份，兼顾单位近三年的履责信息。

（四）编制依据

参照上海市经济团体联合会发布的 T31/01001-G001-2014《企业社会责任指南》等上海市团体标准编写。

（五）报告承诺

上海市第四社会福利院保证本报告内容的实质性、平衡性、全面性，系统阐述本单位在社会责任方面的愿景、实践、绩效及未来展望。我们保证本报告内容不存在任何虚假记载和误导性陈述。



上海市第四社会福利院党支部书记、院长

第二章 单位概况

上海市第四社会福利院（以下简称“市四福院”）始建于清朝乾隆元年（1736 年），至今已有 280 多年，是上海地区历史较为悠久的养老院，于 1980 年正式更名为上海市第四社会福利院。2021 年 3 月，市四福院正式迁入新址，建筑面积 27353.9 m²，拥有床位 550 张。

市四福院主要收养社会孤老、统一需求评估三级及以上的老年人以及符合申请入住保基本养老机构（床位）条件的本市户籍老年人，是一家生活照料、康复护理、健康管理、社工干预、膳食营养等专业化服务为一体的上海市五级养老机构，承担公益性社会托底的功能。

截至 2023 年底，在院住养服务对象 335 人。其中，社会孤老人 56 人、孤残服务对象 39 人，救助对象 87 人，自费寄养 153 人。在照护等级方面，重度照护老人 147 人、中度照护老人 183 人，轻度照护 5 人，中度以上老人占总数的 98.5%。目前服务对象的年龄跨度从 46 岁到 104 岁，人员呈多元化、差异化。

截至 2023 年底，服务团队共有 249 人，其中在编职工 100 人，社会化用工人员 149 人。在编人员主要以专技为主，有 77 人，占在编总数的 77%，主要为社工、护士、康复治疗师、医生、医技等专业人员。

市四福院于 2004 年取得 ISO 9001 质量管理体系认证，且持续贯标至今，并于 2023 年通过了 ISO 14001 环境管理体系认证和“上海机构养老服务安全”标准化试点（国家级）验收。近年，四福院曾先

后被评为全国百家模范养老机构、全国社会工作服务示范单位、全国公共机构水效领跑者、上海市“五一”劳动奖状、上海市文明单位（七连冠）、上海市平安单位、上海市消防安全工作先进集体、上海市企事业单位内设医疗机构先进集体等荣誉称号，并于 2020 年取得了“上海品牌”认证、服务认证；2023 年创建成为全市首批智慧养老院，荣获上海城市数字化转型重点场景示范任务（生活领域）揭榜挂帅项目“卓越之星”称号。

多年来，市四福院始终遵循“精诚尊老、精细侍老、精技护老”的四福精神，肩负起“守护长者美好时光”的新使命，不断创新发展，精心打造品牌，最大限度地满足服务对象的多元化服务需求和对美好生活的追求，曾先后获评全国百家模范养老机构、全国社会工作服务示范单位、上海市五一劳动奖状、上海市文明单位、上海市平安单位等荣誉称号。2023 年，市四福院共计荣获全国荣誉 1 项，市级荣誉 11 项。各项荣誉的获得激励鼓舞着四福人努力朝着“共筑人文四福，成为新时代机构养老领跑者”的美好愿景凝心携手，奋力迈进。

联系电话：57822397

传真号码：57822396

地址：上海市松江区永隆路 788 号

邮编：201600

第三章 社会责任履行情况

3.1 科学发展

3.1.1 核心价值观

自 2021 年起，全院秉持“思仁爱 思责任 思创新”的价值理念，着力打造集颐养、医疗、护理、康复、膳食营养为一体的养老服务新格局，凝练出了“百年传承，守护长者美好时光”的使命以及“共筑人文四福，成为新时代机构养老领跑者”的伟大愿景。

3.1.2 科学规划

结合新院发展战略，四福院谋划编制院“十四五”规划，明确指导思想、基本原则和主要发展目标，制定了单位未来五年发展规划医技文化建设、品牌建设三年规划，将平稳搬迁新院、激发队伍活力、加强文化建设、创新养老服务、打造智慧养老设为目标，直面新时代养老服务创新所带来的挑战，稳步推进养老服务的转型升级和创新发展，使住养服务对象的不同需求得到及时响应、生活品质得到显著提升。

3.1.3 持续创新

一是启用社工实训室，打造社会工作的“赋能学堂”。2023 年国际社工日，市四福院揭牌启用了国内首个养老机构社会工作实训室，为老年社工应用型人才培育探索出了一条新路子。通过丰富课程设置、引进高校师资力量，拓展了实训基地的深度和广度，实现了“产学研用”的深度融合。

二是解锁智慧应用场景，推出智慧养老的“鲜活样板”。2023年，市四福院被列为全市第一批智慧养老院试点单位，作为年度的重点任务之一，市四福院前期积极配合局养老服务处制定完善评估体系和评估指标，并在全市率先通过了智慧养老院验收评审。在项目实施过程中，以“智慧终端+应用场景+数据展示”的方式，实施了智慧出入院、智慧评估建档、智慧预约探视、智慧门禁、智慧餐饮、智慧安防、互联网医院、智慧养老服务平台 3.0 版升级改造等建设任务，并实现了智慧养老平台内部数据之间的互联互通，以及 5G 技术、AI 行为分析技术在老人安全监护方面的场景应用。

三是实施新羽培育计划，选育重点岗位的“关键人才”。着眼护理班组长的培育，立足跨阶段、跨部门、跨技能，设置阶梯式课程体系；搭建护理骨干成长成才的空间和平台，以标准化实务操作、运营管理情景模拟、护理区事务性工作跟班实践的形式，探索涵盖职业规划、岗位核心能力识别、人才培育生态体系搭建的养老机构护理“关键人才”培育模式。

四是细分多样照护区域，定制因人施护的“灵活模式”。面对服务对象类型多、照护需求多元化的实际情况，市四福院积极探索照护模式的创新实践，提升服务与需求的契合度，在 2023 年度建立了救助对象特殊照护体系、探索了失能失智“双失”老人照护模式。

3.1.4 信用建设

一是遵守法律法规、社会公德以及行业规则。四福根据市民政局、市财政局相关要求，梳理完善了《上海市第四社会福利院内部控制操

作指导手册》，召开了内控制度建设工作会议，将具体制度落实到部门，从部门的岗位职责与分工、预算业务控制、收支业务控制、采购和政府采购业务控制、资产业务控制、合同业务控制等多个方面严格对照规范执行，严格执行经济合同签订前的流传程序，确保了四福院各项经济业务活动在决策、执行、监督等各个环节符合风险控制要求。

二是开展职工学法守法、普法宣传教育。依照院“八五普法”规划陆续开展普法工作，分别从“民法典”“安全生产法”等多方面传递守法诚信的信息，增强了职工守法诚信的法制观念。结合安全生产月活动、安全生产大检查行动，学习食品卫生法、消防法，明确在火灾安全、食品安全方面严禁弄虚作假。面向住养老人、职工开展了防范非法集资、防范电信诈骗的宣传，杜绝虚假非法广告，切实保障财产安全。同时以制度建设为重点，持续贯宣四福《员工手册》，加强依法治院工作。

创建期内，上海市第四社会福利院以及单位法定代表人信用情况良好，无重大违法、违纪事件发生。

3.1.5 责任投资

四福院《固定资产管理规范》标准文件明确了院资产入库、入账、折旧、清查、报废等一系列资产管理的环节，围绕经济、社会和环境方面，进一步规范资产管理。

3.2 公平运营

3.2.1 反对商业贿赂和防止腐败

2023年，党支部认真贯彻落实党的二十大和二十届二次全会精

神,认真学习贯彻党的二十大精神和二十届中央纪委二次全会和十二届市纪委二次全会精神,坚持底线思维、强化风险意识、加强风险防控,抓学习教育、落实责任、制度保障,推动党员干部切实做到懂法纪、明规矩、知敬畏、守底线。

在纪律教育上,结合党风廉政工作的重点、热点,采用多元化形式积极开展主题教育,组织党员、中层干部和廉政防控重点岗位人员学习廉政相关文件论文、观摩电影党课、案例解析、廉政知识 PK 赛以及参观廉政教育基地,推动党员干部将思想和行动切实统一到提高廉洁自律意识,不断增强政治定力、纪律定力、道德定力、抵腐定力。此外,通过召开党员大会及时传达廉政工作会议精神,并总结部署相关工作,切实把党风廉政工作抓细抓实。在防控机制上,根据上级党委要求,严格落实“主体责任”和“一岗双责”。在与福利中心签订廉政责任书的基础上,与院内各部门签订了廉政责任书,拧紧责任链条,强化责任担当。制定党风廉政建设主体责任方案,严格根据方案要求完成“四会”“四书”规定动作,确保落实。同时,开展了领导岗位和廉政防控重点岗位人员的廉政风险自查工作,并与重点岗位人员进行廉政谈话,签订责任书。坚持民主共商、集体决策,全年召开“三重一大”会议 84 次。

3.2.2 公平竞争

市四福院始终重视院务信息的及时公开,利用宣传栏、办公网等载体,及时对人事任命等内容进行公示,接受党员、群众的监督。

业务科定期召开家属沟通会,对访客登记、利器管理、外带食品

及老人就医等注意事项与家属进行沟通，耐心解读现行的各项制度。2023 年，综合服务满意率 98.99%，第三方综合满意度 93.51%。全年共收到锦旗 24 面，表扬信 3 封，未收到投诉事件，无服务质量负面信息和报道。

3.2.3 尊重产权

一是牢固树立知识产权保护意识。市四福院既尊重他人的知识产权，也注重对自己知识产权的保护。通过与知识产权管理部门的通力合作，保障市属养老机构的知识产权与智慧结晶。

二是在日常生产经营活动中，严格依法办事。不侵害他人的知识产权；不盗用他人的专利技术；不使用、不传播假冒产品；不盗用和仿造他人的产品标识和外观设计。

三是坚决与侵害他人知识产权的不法行为作斗争，积极举报涉及知识产权的违法行为，主动配合政府做好对知识产权违法行为的遏制、查处和打击工作。

四是积极参与宣传保护知识产权的社会活动，与社会各界共同致力于知识产权事业的健康发展。认真履行与知识产权相关的社会责任，增强全社会知识产权保护意识，为切实推进我国知识产权保护事业的发展作出贡献。

3.2.4 推动行业健康发展

2023 年，市四福院围绕“提质增效，惠老便民”的目标，积极探索服务新举措。

一是积极做好国家标准化试点项目评审的筹备工作。2023 年是

国家标准化试点项目的验收评审年，四福院于 5 月顺利通过了中期评审，根据评审意见和新版《服务业组织标准化工作指南》的编制要求，组织开展了体系结构调整工作；于 12 月末顺利通过国家第七批社会管理和公共服务综合标准化试点项目的终期评估。

二是强化基础管理，实施流程再造。一方面，应对疫情后业务收住量的增加，进一步优化了调访、试住、床位调整等业务工作流程。另一方面优化后勤维修流程，通过盘点近两年来的维修情况，对综合系统维修功能进行了二次开发，通过新增报修单预分配功能、时效统计等功能，使维修人员工作量得到合理分配。此外，建立新进护理员跟踪介入流程，不仅在线上线下多渠道加大护理员招聘力度，还围绕团队配合、环境适应等明确跟踪介入责任人、时间节点，全年录用率增长 5.9%。

三是落实医保自查整改，针对康复诊疗开展的处方开具存在超范围支付、过度诊疗和提供不必要医药服务的问题，组织召开基本医疗保险政策专题培训，建立医保结算管理制度和医保基金使用考核细则，增设医保专员，并调整药品采购归口部门。

四是开展“机构开放日”和“政府开放月”活动。通过活动，以参观、体验、咨询等形式向住养服务对象家属和社会公众展示市四福院医养康服务、社会服务、膳食服务三大服务支持体系，以及住养服务对象日常文娱活动、康复治疗以及营养膳食等特色服务，全面呈现了市属福利机构的高质量发展和专业优势，打破了大众对养老机构的刻板印象。

3.3 环保节约

3.3.1 环境管理

四福院的内外环境、绿化美观均由爱心物业公司负责，在定期考核中针对单位的环境管理还设置了考核专项，定期对院容院貌、环境绿化进行考评、监督，将垃圾分类落实情况纳入考点，使保洁工作始终保持高标准、高质量。

四福院与专业机构签订协议，做好医废、餐厨垃圾回收工作，减少环境污染。在全院范围内认真贯彻落实《上海市控烟条例》，积极做好禁烟宣传工作，张贴禁烟标志，在户外设立吸烟点。

2023年2月、3月，市四福院先后迎接了环境管理体系一阶段、二阶段审核，邀请上海质量体系审核中心的专家实地考察市四福院环境管理体系策划及实施情况，充分听取环境因素的识别、环境绩效的控制等方面的改进意见，并于5月通过验收审核、获颁环境管理体系认证证书。

3.3.2 降污减排

根据国家和市有关污染物排放管理规定，严格遵守《四福院节能降耗管理规定》，推进节约型单位建设。

每年“世界无车日”组织“绿色交通 安全出行”为主题的无车日宣传活动，倡导职工使用公共交通、绿色出行。在常态化开展节水、节电、节能工作的同时，2023年，四福院继续积极落实习近平总书记关于制止餐饮浪费行为的重要指示，采取有效措施，坚决制止餐饮浪费行为。一是利用智慧养老平台，每日统计就餐人数，控制食材采

购数量，从源头上避免浪费；二是根据不同食量需求，将主食、菜肴分量划分规格，供职工按需取食。

3.3.3 资源节约与综合利用

迁入新院新址以来，市四福院积极推动节水节能单位创建，启动“智慧水务”“新能源及电能系统”等项目对接，与部分能源单位在排水供电保障、环境治理等领域实现平台数据可链接可导入，并在2023年初荣获“上海市公共机构水效领跑者”称号。此外，完成了光伏电站项目的竣工验收，于院内主建筑楼顶安装光伏板138片，通过将太阳能转换成电能供新能源车辆充电桩使用，采用自发自用、余电上网的运行工作模式，即节省了能源消耗又缓解了职工新能源车辆充电紧张的问题。

3.3.4 生态保护

结合“世界环境日”、“世界水日”、“世界地球日”等环保节日，四福院利用电子屏幕、宣传栏等阵地，积极打造环境保护宣传阵地，帮助员工牢固树立“绿水青山就是金山银山”的理念。

同时，在新院新址延续了园艺康复项目“乐活农场”，在院内为老人开辟耕植基地，在时节更迭中，通过手工农作，帮助长者由花开花落、枝叶枯荣中感受生命的节奏韵律，延续了服务对象们春耕夏耘、秋收冬藏的快乐，激发出对美好生活的追求和向往。

在本轮文明单位创建中，单位无环保违规负面信息，无重大环境事故，未受到环保部门等行政处罚。

3.4 安全生产

3.4.1 安全生产管理

市四福院严格执行《上海市民政系统安全检查评估体系》，并制定了符合院情的《安全检查评估体系表》，与各部门签订安全责任书，签约率达 100%，每月定期组织安全检查，及时发现整改安全隐患。2023 年，市四福院将 2022 年局级课题成果转化修订为《风险识别与应对措施管理规范》，组织各部门开展风险识别评价，共确定风险 899 项，并对其中 33 项中高风险落实了强化管控措施；此外，邀请安全专家带队深入安全重点区域进行检查，传授排查方法和经验，提升隐患排查能力。

3.4.2 安全生产投入

2023 年，市四福院通过硬件设施的改造提升，在消防安全工作上取得了新的突破，获评为 2023 年度市消防安全先进集体。一是加强消防信息系统建设，通过配置消防物联网智能终端，搭建消防远程监控系统，实现消防安全工作载体信息化，为火灾防控、区域火灾风险评估、火灾扑救和应急救援提供技术支持。二是排查消除硬件安全隐患，完成了膳食科燃气热水炉进行拆除，并改用太阳能热水系统引入食堂供应热水；加装了燃气器具熄火保护装置，保障了用气安全；委托第三方开展洗衣房锅炉改造工作，解决了空间狭小、通风效果差、使用温度过高等存在的安全隐患。三是加强场所管理，分别落实了院隔离场所应急通道的改造、洗衣房流线的改造以及生活区居室阳台安全防护网的安装，确保了服务场所安全有序。

3.4.3 安全生产教育和培训

及时做好新进职工的安全培训，每季度开展职工安全小课堂活动，全年共开展各类安全培训 38 次，共计 1600 余人次参加，人均培训时间为 21 小时。以安全大会的形势组织策划“知敬畏、提素能、促安全”安全主题活动，一是组织落实了安全生产月、消防宣传月活动、安全季度小课堂等培训要求，开展了“安全零距离”消防设施设备体验等活动，并在喜福学堂线上课堂推出了《安全生产法》《刑法修正案（十一）》、火灾典型警示案例等学习专栏，推动安全教育由“集中学”转变为“随时学”；二是邀请安全专家来院授课，帮助职工从人的不安全行为、物的不安全状态、环境不安全因素、管理上的缺陷等不同角度去分析辨识风险和隐患，使职工对“三敬畏、六能力、四责任”有更深入的了解。另一方面，为提升职工应急处置能力，护理部、社工组织开展了服务“九防”应急预案演练，膳食科组织开展了食物中毒应急预案演练，总务科开展了消防应急处置和疏散逃生、防汛防台、电梯困人及燃气泄漏应急处置等预案演练，总务科组织职工观看学习应急科普视频和专家直播讲座，并获得了“逃生演练训练营”活动结业证书。

3.4.4 安全生产检查

四福院坚持每季度开展消防安全管理自查自纠，每月开展安全定期考核，季节性开展防火、防台防汛专项检查，节假日领导带队安全检查等，并先后接受了局第三方安全检查、消防支队“双随机一公开”消防监督检查以及区文旅局对院内古建筑消防、电气安全检查。

3.4.4 安全事故处理

结合标准化建设，进一步完善安全生产法律法规库扩充更新，更新完善了《上海市安全生产条例》《特种设备安全监察条例》等法律法规，更新完善了新收入国务院、国安监、上海市等颁布的各项法律法规，推进安全标准化建设。结合安全生产月活动，以情景推演、桌面推演等方式开展安全小课堂季度培训，组织开展电梯故障、食物中毒、消防应急疏散等安全应急预案演练，全面提升了职工的安全防范意识。

3.5 顾客与消费者权益

3.5.1 产品质量与安全

2023 年是疫情解封后的第一年，市四福院全年接待了安徽省民政厅、甘肃省民政厅等 25 批次、400 余人次的外省市及本市各区民政局、养老机构组织的参观访问。通过实地走访交流，积极呈现四福新院的环境布局、设计理念和管理服务特色，主动分享院方在基础设施建设、信息化建设、服务标准化建设等方面的工作经验，并展示了市四福院在认知症照护体系以及智慧养老院建设中的创新发展举措，为越来越多的养老同行传授了“四福经验”。

在不断提升服务能级的同时，市四福院也积极对外宣传塑优服务形象，多条服务动态被 990 直播《直通热点》等主流媒体专题报道，多项服务创新工作通过路演等形式在上海慈善周等重大活动场合进行了现场展示。

3.5.2 责任营销

2023 年，四福院持续升级打造“创益星志愿服务社”，扩充“技能先锋”“心灵领航”“星光漫行”“幸福暖阳”四支特色志愿队伍的规模和服务类型，吸收院内职工共同参与、吸引服务对象反哺社会，持续做好了三五学雷锋、进博会窗口服务保障、一二五国际志愿者日等文明实践活动。目前，该志愿服务组织已与周边企事业单位、社会组织及团体等 66 家单位建立联系和合作，“服务社”现有注册职工志愿者有 89 人，吸纳院外志愿者维持在 300 人以上，常设志愿岗位 20 个，在街镇、社区、校园、本院的文明实践活动中发挥着积极作用。2023 年累计服务时常约 1500 小时，受益人数 3000 余人次。

3.5.3 投诉与争议处理

市四福院组建信访工作领导小组，领导小组下设办公室，负责信访工作的日常管理。办公负责信访工作的归口管理，包括：院内外群众来信来访、上级机关和有关单位转来的群众来信来访的登记、受理；根据来信来访反映的信访事项，召集有关部门共同研究处理意见；组织或参加信访事项的调查处理、督查督办；协调院领导接待群众来访事宜。

信访工作领导小组每半年一次对群众普遍关心的热点、难点问题进行排摸，掌握舆情信息，及时研判上报不稳定因素。办公室于每年 5 月 10 日、11 月 10 日前，分别对上、下半年的信访排摸情况向福利中心进行书面反馈。每月最后一个周五（9:00-16:00）为院领导信访接待日，办公室在年初编制院领导信访接待日程安排表。

3.5.4 隐私保护

四福院对老人的信息安全给予高度关注。业务科对档案信息安排专人进行管理，定期整理并向档案室移交。在社工个案工作中制定严格的保密准则，并作出保密承诺。办公室所有使用的照片和信息均经过处理或经由老人本人（及其家属）同意后方对外公布。报告期内未发生服务对象信息泄露事件。

3.5.5 倡导责任消费

四福院依托“学习强国”“修身云”APP 线上学习打卡平台，以及院内自主创新打造的“喜福学堂”线上学习培训平台，学习习近平总书记关于宣传思想和精神文明建设的重要指示以及“文明餐饮”“文明交通”“文明养宠”“垃圾分类”四类文明修身主题的相关内容。同时，积极弘扬院内志愿服务精神，继续组织党团员开展科学防疫、垃圾分类、节水爱粮的科普宣传活动，通过志愿服务引领文明新风尚。

3.6 合作共赢

3.6.1 权益保障

四福院始终规范供应商管理，加大对供应商的考核力度，做到对任何一批食品的源头都可追溯，让每批食品进入食堂后都有保障，追究根源，严格按照中心考核要求对供应商进行管理。

3.6.2 责任采购

四福院《采购管理通则》标准文件明确了采购信息的公开方法：20 万元以上的采购项目应通过福利中心采购管理平台公开采购公告

和中标公告；自行采购的项目，采购公告和中标公告应在采购管理平台上实时发布；由采购代理机构实施采购的项目，采购公告和中标公告在采购管理平台上发布的时间应不晚于公告截止日期前的 2 个工作日。

3.6.3 责任监督

四福院《采购管理通则》标准文件明确了对采购项目的监督评审方法：自行组织采购的政府采购以外项目，应成立项目评审小组；预算金额 20 万元及以上的自行采购项目，评审小组人数为不少于 3 人的单数，由院长、分管副院长、财务主管及相关专家组成，专家人数不少于总人数的三分之一，党支部书记、纪检委员、经办部门负责人参与评审整个过程。

3.7 和谐劳动关系

3.7.1 尊重人权

结合新院发展战略，谋划编制院“十四五”规划，明确单位使命、院景和价值观，制定未来五年的短期和长期目标。根据新院服务功能定位、区域划分，以及服务运行对人员配置的需求，做好专技人员、职业护理员招录、岗位开发以及人员调配工作，并进一步优化岗位设置及薪酬绩效方案，助推人力资源高效配置。同时，拓宽用工思路，灵活用工模式。

3.7.2 劳动合同与薪酬

四福院的招聘程序严格按照《上海市事业单位公开招聘人员暂行办法》《上海市社会福利中心职工录用暂行规定》的要求执行。所有

招聘计划均报批备案，应聘人员通过参加市职业能力考试院的公共科目笔试和市福利中心的统一面试，择优录取，并及时在 21 世纪人才网、市民政局官网进行发布，面向社会公开。

员工录用程序严格按照《上海市事业单位聘用合同办法》《事业单位人事管理条例》的要求执行，与录用人员签订聘用合同，在市人才服务中心进行录用登记。

目前四福院在编职工共计 100 人，平均年龄 35 岁，主要分布在护理、膳食岗位，均做到持证上岗。

截止 2023 年 12 月 31 日，100 名在编职工中，共计 56 人次获得中心级及以上各类先进荣誉，其中获得市级奖项 8 项，局级奖项 14 项，中心级奖项 34 项。

3.7.3 社会保障与福利

2023 年，单位按时为职工缴纳各项社保费用，2023 年 1 月至 2023 年 12 月，共为职工缴纳了养老保险 289.41 万元，失业保险 9.04 万元，工伤保险 2.89 万元，公积金 127.91 万元，医疗保险与生育保险 180.88 万元，职业年金 144.71 万元。

根据市局下达的 2023 年度绩效总量，结合本院绩效发放的实际情况，优化绩效分配机制，同时对于职级薪级发生变动的职工，及时对薪资进行调整更新，创建期内本单位未受到人社部门的行政处罚。

3.7.4 职业健康安全

职业健康方面，重点结合《养老机构服务安全基本规范》中岗位安全、职业安全相关要求，组织由康复治疗师、护士等组成的团队制

订《职业健康防护手册》，指导全院职工特别是护理人员在日常工作中加强自我防护，并研发设计了符合养老护理员工作特性的“工间操”“八段锦”以及符合行政办公人员的“坐式太极”，确保职工在工作中保持健康、安全、良好的工作状态。

3.7.5 民主管理

2023 年，四福院努力营造“以院为家，四福家园人人参与”的厂（院）务公开工作氛围，通过民主共商、征集民主意见、工作调研等形式充分调动全院干部职工参与的积极性。

一年来，工会从单位的纵深发展和新院建设出发，开展了“大家谈”“我为四福献一计”等民主共商和献计献策活动，并按工作条线，多次组织职工对单位发展、服务革新等方面开展意见征求工作，引导职工积极参与到院的工作和建设中来，凝聚每位职工的智慧，形成工作合力，很好地推动院的各项工作发展。同时，工会还组织职工代表积极参与到中高级竞聘、领导干部述职述廉和民主测评、领导干部提任民主推荐等工作中，很好地发挥了职工民主监督的作用。

工会每次在落实职工体检、职工疗休养、职工文化娱乐活动安排等涉及职工福利待遇的工作时，都充分征求职工意见。为巧调众口，市四福院增设了职工伙委会，定期召开会议听取职工的意见，改进膳食提供。在制修订与职工息息相关的工作制度时，常常要经过几上几下的反复修改和反复听取意见，使职工更好地履行好审议建议权与通过权，也使这些工作制度能够让职工自愿接受、主动遵守。近年的职工大会先后审议通过了《工会家访制度》、《困难补助实施办法》、《员

工手册》等6个工作制度。

3.7.6 员工培训与发展

2023年，通过“励行学堂”、职业道德讲堂、喜福学堂等学习载体，四福院组织全院职工开展了职业道德、社工理念等多方面培训，树立积极健康的职业观。为了进一步提高中层干部及青年骨干的综合素质，市四福院在年内坚持内练外培，结合“知敬畏 提素能 建功民政‘十四五’”主题劳动竞赛，陆续开展了医护部门“三基”竞赛、“筑安全围墙，展康复风采”康复技能竞赛、“锤炼技能，苦练本领”社工技能竞赛以及“提升应急能力，做精接待工作”行政综合部门技能竞赛等；有序落实年度全院性培训计划，先后组织开展了“非暴力沟通和社会工作礼仪”“营养膳食，健康护航”“合理膳食，食养是良医”等有益于职工身心健康和能力提升的专题培训活动。同时，输送业务骨干参加各类培训竞赛，其中1名社工外出参加“2023年长三角安宁疗护学术会议”专题培训，1名康复治疗师外出进行“神经康复护理新进展培训”学习；组织4人参加护理技能竞赛的赛前培训，给予理论指导和模拟考核，选送3人参加2023年本市养老护理员职业技能大赛选拔赛，选送2人参加2023年福利中心护士应知应会技能竞赛。

3.7.7 员工沟通与关爱

四福院严格按照国家法律规定执行作息时间、法定假日、带薪年假等，员工享有丧假、生育假、探亲假等特别休假。组织人事科定期对排班情况进行核对，保障员工的合法权益。院领导班子开展“悦听

悦进”谈心谈话，了解职工思想动态。工会每年定期组织员工分批参加健康体检，开展“金秋助学”帮助困难职工子女，落实退休职工帮困慰问工作。

3.8 社区参与和发展

3.8.1 社区建设

市四福院充分用好新时代文明实践中心平台，拓展志愿服务新渠道，主动链接外部资源，发挥市志愿者服务基地、公益基地、新时代文明实践中心的积极作用，对外塑造良好的文明形象。在“3.5 学雷锋周”、“12.5 国际志愿者日”期间，“创益星志愿服务社”中的护理、康复力量组成的义工服务团队前往周边社区为社区居民普及康复理疗及健康饮食的专业膳食搭配知识，并回访市民政局“老吾老计划”受助家庭，对受助失能长者近期的康复情况进行回访，上门开展了康复指导和咨询服务。在日常，结合“我为群众办实事”活动，志愿者主动融入社会，在属地街道积极参加新时代文明实践活动、社区助老服务以及疫情防控志愿工作。

此外，延续去年与松江区民政局“一局一院”的共建合作，选派相关人员赴区内多家养老机构指导上海养老机构 90 项服务质量监测的准备工作，选派专业护理骨干担任全市养老护理竞赛松江区选拔赛的评委老师，提供技术指导。

3.8.2 公共事业发展

为增强市属养老机构与地区养老机构多方位、宽领域、深层次的交流互动，市四福院本着“资源共享、优势互补、共同提高”的原则，

长期与松江区民政局开展了“一院一局”共建合作项目，通过专题研讨、专业交流、科研合作、资源共享等形式，搭建共建、交流、互动平台，实现市级行业部门和地方行政部门双方优势资源的整合，打造了市区联动的新范本。

根据共建计划，四福院在 2023 年主要策划开展了三大系列活动：一是以“创益星”志愿服务系列为主线的社工理念导入和社工赋能计划；二是服务质量及服务安全提升计划；三是“共享数字生活”系列活动。通过活动分层分类向养老机构、社区养老服务组织推介市四福院《养老机构服务安全基本规范》宣贯培训、“社工第二课”等专业课程，并选派相关人员为松江区参加全市养老护理竞赛的选手进行技术指导，为我院在市南地区形成养老标杆示范效应发挥了积极作用。

3.8.3 促进就业

2023 年，市四福院继续落实辅助人员购买服务项目，立足工作量、工作强度、岗位性质等要素，制定了绩效增资方案，切实保障了绩效薪酬的激励和鞭策作用落地落实。为了确保后疫情时期辅助用工人员的正常招录、及时补充，市四福院在老院区设点开展现场招聘，对接劳务派遣公司、各街镇就促办、属地职介所以及在公共招聘网站、“松江工会”公众号等发布招聘信息，并以职工内推、职业培训机构推荐为补充多渠道引入人力资源。全年共招录劳务派遣员工 21 人。同时制定劳务派遣员工招聘流程及要点操作文件，拍摄养老护理工作介绍片，进一步提升招聘工作的规范性及高效性。

3.8.4 保护弱势群体

四福院院区设置了多条无障碍通道，公共区域、卫生间安装扶手护栏，实现了“椅行无阻”。为方便老人家属业务办理，国定节假日、双休日提供业务咨询、业务办理，提供电话预约和线上咨询服务，实行首问负责制。根据老年人身心需求，定制心理疏导、康复训练、保健护理等个性化服务项目；每周由营养师推出 A、B、C 三款餐品供老人选择，满足各类口味需求，均衡营养搭配，再根据个别老人饮食喜好，提供“小锅菜”加餐服务。

3.8.5 防灾救灾

一是开展元旦春节送温暖活动，向职工或其家属罹患大病造成家庭困难的职工发放帮困慰问金；二是根据上级工会关于做好市民帮困金使用的相关规定，向符合帮困要求的职工发放帮困金；三是据市总及市局相关通知要求，对院内留沪过年的单身青年开展了慰问活动，发放包括年夜饭、特产等慰问品；四是继续做好“一日捐”和职工互助金的收缴。

第四章 预期与展望

4.1 预期绩效

4.1.1 服务绩效

作为一家市级福利性养老机构，四福院将积极吸取先进养老服务的方式和措施，并将自己所拥有的知识和技能通过结对帮扶的方式教授给其他养老机构，真正做到示范辐射作用。

4.1.2 社会绩效

四福院将继续做好赈灾慈善工作，以学雷锋、志愿者日、公益伙伴日为契机，鼓励职工加入到志愿服务队伍；同时做好同创共建工作，与社会单位签订共建协议，开展同创共建活动。

4.1.3 环境绩效

2024 年，四福院新院正式投入使用两年。我们将充分听取民意，围绕文明创建要求以及养老机构的硬件设施标准不断改善服务和工作环境，结合新院环境布局运行情况，长期关注环境管理，力求架构长效体系，推进环境管理体系认证相关工作落实，继而探索现代“科技智慧”和传统“文化智慧”在机构养老服务中的具体应用。

4.2 报告展望

4.2.1 员工

结合新院发展战略，谋划编制院“十四五”规划，明确单位使命、院景和价值观，制定未来五年的短期和长期目标。根据新院服务功能定位、区域划分，以及服务运行对人员配置的需求，做好专技人员、职业护理员招录、岗位开发以及人员调配工作，并进一步优化岗位设

置及薪酬绩效方案，助推人力资源高效配置。同时，结合新院对人员配置的需求，一方面加强青年职工的培育及锻炼，形成进阶式培育机制，策划实施针对性的培育实践活动及见习轮岗机制；另一方面创建多元化护理实训室机制，加强与外部资源的链接，提升护理人员专业技能和水平，挖掘并储备专业技能竞赛型人才。

4.2.2 供应链伙伴

规范供应商管理，加大对供应商的考核力度，做到对任何一批食品的源头都可追溯，让每批食品进入食堂后都有保障，追究根源，严格按照中心考核要求对供应商进行管理。

第五章 社会评价

创建期内，市四福院做好本职工作，通过品牌建设工作树立单位形象，发挥示范引领作用，获得了社会各界及老人家属的肯定。

5.1 社会荣誉

集体荣誉（市局级）

- 第十一届全国品牌故事大赛全国总决赛征文比赛二等奖（作品《智慧长者，智在耆中》）
- 2023 年全国工会职工书屋示范点
- 2022 年度上海市公共机构水效领跑者
- 2022 年上海市品牌社会工作项目入围奖（《“耕读传家”——养老机构农耕文化社工服务项目》）
- 2022 年度上海市节约用水示范（标杆）单位
- 2022 年度上海市职工先进操作法优秀成果（“细剁碎”软食操作法）
- 2022 年度松江区平安单位
- 2022 年度上海市民政局十佳科研课题（课题《养老机构服务安全风险评估方法的探索与应用》）
- 2021-2022 年度上海市民政局三八红旗集体
- 上海市民政局系统 2022 年度“双十佳好人好事”
- 2023 年度上海市民政局十佳科研课题
- 2023 年度消防安全工作先进集体
- 2023 上海市城市数字化转型卓越之星

- 第 25 届上海市青年文明号
- 第十一届全国品牌故事大赛上海赛区征文比赛优秀成果一等奖
(作品《智惠长者，智在耆中》)
- 上海市认知症照护专区建设及运营优秀案例一等奖
- 上海市优秀老年社会工作服务项目 (《“四时境好”——生命历程视角下养老机构节气文化社工服务项目》)
- 上海市优秀老年社会工作案例 (《活在当下，乐享生活——运用短期焦点疗法唤醒长者积极情绪》)
- 上海市优秀老年社会工作案例 (《小满未满，小得盈满——长者生命教育小组》)
- 民政领域志愿服务品牌选树活优秀项目 (“四喜丸子”为老志愿服务)

个人荣誉 (市局级)

- 凌莹获 2022 年上海市民政行业职业技能竞赛 (养老护理员赛项) 三等奖
- 马莉获 2022 年上海市民政行业职业技能竞赛 (养老护理员赛项) 优胜奖
- 蒋小娟获 2022 年上海市 “最美社工”
- 唐玮获 2022 年度上海市节约用水优秀个人
- 谭晶晶获 2023 年上海市安宁疗护服务优秀案例征集评选活动三等奖 (《顺其自然，向阳而生》——运用全人理念维护长者生命尊严的案例探索)

- 周丽娟获“上海市优秀老年社会工作者”入围奖
- 陆辉获 2022 年度上海市职工先进操作法优秀成果（“细剁碎”软食操作）
- 诸群瑛获“奋斗二十年，光荣养老人”称号
- 谭晶晶获 2023 年松江区新时代文明时间和学雷锋志愿服务最美组织者
- 姜学勤获 2022 年上海市民政局“十佳微党课”（勇当使命·绽放青春）
- 王屹获 2022 年事业单位工作人员记功奖励
- 诸群瑛、夏娟、闵炜、杨兵、吴吉平、蒋小娟获上海市民政局 2022 年度民主评议党员“优秀”等次
- 凌莹获上海市民政系统（行业）技术能手
- 黄宁洁获上海市民政系统 2023 年度“我们的民政故事—关爱生命，情系家国”优秀征文（《“细剁碎饮食”里的三字诀》）
- 姜学勤、蒋小娟、闫飞扬获 2023 年度上海市民政局十佳科研课题（《养老机构社会工作服务质量评价指标体系的建设——以上海市第四社会福利院为例》）

5.2 领导关怀

- 4 月 26 日，市民政局党组书记、局长蒋蕊一行赴市第四社会福利院开展养老服务课题调研工作，局养老服务处、局办公室及福利中心相关领导陪同调研。蒋蕊局长一行实地走访慰问了去年底接收的老年受助对象，具体了解他们在四福院的饮食起居和身体状况，肯定了四

福院在传承民政为民情怀，全力承担起民政托底保障功能中所付出的努力。蒋蕊局长现场同步调研了四福院智慧养老院建设的推进情况，包括智慧出入院、九防评估、预约探视、智慧安防、智慧餐饮等多个智慧养老场景的具体应用，充分肯定了四福院通过信息化、智能化手段改进创新传统养老服务模式所取得了实践成果和创新突破。

● 6月16日，市民政局党组成员、副局长李雅平赴市第四社会福利院参观指导，福利中心党政班子陪同。李雅平副局长参观了社工实训室和活动功能用房，在“轮椅新天地”、“记忆家园”小单元照护区看望慰问了住养服务对象，与活动中的长者们亲切互动，切身感受了四福新院的环境布局、设计理念和社工服务特色，详细了解了院养老服务概况、服务模式以及创新发展举措。通过实地参观，李雅平副局长充分肯定了四福院通过信息化、智能化手段改进创新传统养老服务模式所取得了实践成果和创新突破，希望四福院继续以提升老年人获得感、幸福感、安全感为己任，稳步推进养老服务的转型升级和创新发展，及时回应长者对美好生活的更多向往。

● 6月25日，市级机关系统文明办副主任（二级调研员）金林勇一行赴四福院，调研指导全国文明单位创建工作。市民政局工会副主席刘荣华、市社会福利中心党委书记朱海燕陪同调研。指导组一行实地走访了“轮椅新天地”“记忆家园”小单元照护区、乐活农场、院史陈列厅、活动功能用房等区域，对四福院近年来创建全国文明单位的推进情况现场“把脉”，沉浸式感受四福院的优美环境、特色服务和人文关怀，切身体会了四福院弘扬核心价值、学习先进典型、坚持创

新驱动的浓厚创建氛围。座谈会上，指导组认真听取了四福院全国文明单位创建情况汇报，对四福院在创建机制建设、特色品牌建设、志愿服务队伍建设等方面取得的显著成效给予了“用心 用力 用情”的六字概括，并希望四福院用好共建资源、传好孝爱文化、讲好民政故事，继续擦亮创建工作中闪光点、持续攻坚其中薄弱点，不断提升文明创建工作水平，始终保持在养老服务行业中的示范引领作用。

● 8月10日上午，市经信委信息化推进处副处长陈斐斐一行及市城市数字化转型应用促进中心、松江区科委相关人员对市四福院申报城市数字化转型重点场景示范任务（生活领域）揭榜挂帅工作进行了现场调研。调研组实地了解了市四福院信息化基础设施和本次申报项目的阶段性建设成效。现场体验了5G呼叫、AI行为分析监控、智慧安防、互联网医院以及睡眠照护、户外管理等24小时全流程、全时段的智慧养老服务场景。调研会上，调研组与院长姜学勤进行了深入交流，重点关注福利院在数字化转型方面的需求和挑战，并提出了一系列的建议和指导意见。陈斐斐对四福院近年来有效实施市经信委信息化项目、对标落实智慧养老院试点建设任务，以及在推动养老机构数字化转型过程中发挥的示范引领作用给予了充分肯定，并表示后续将紧密配合福利院的需求，积极推动数字化技术在福利院的应用，并为福利院提供相关政策支持和技术指导，助力福利院提升管理水平和服务质量。

● 9月1日，松江区民政局党组书记、局长唐金星一行前往市四福院共建交流，共同擘画“一局一院”共建新蓝图。院长姜学勤向区民

政局领导介绍了市四福院的机构发展、服务创新，分享了单位探索医养结合养老模式的具体做法，回顾了双方过去一年在养老服务质量提升、服务安全保障、养老专业人才培养等方面取得的共建成果。唐金星对市四福院近年来高质量发展所取得的成绩表示肯定，希望继续增强松江地区养老机构与市属养老机构多方位、宽领域、深层次的共建互动，通过“一局一院”共建实现优势互补、共同提升，并承诺将针对市四福院在医养结合过程中遇到的问题和难点给予属地协调和重点支持。

5.3 媒体报道

2023 年，解放日报以《“智慧养老”如何更好回应老龄化痛点》、上海老年报以《智慧无处不在 养老变“享老”》、文汇报《智慧养老院建设：“现购”还是“定制”》、上观新闻《“智慧养老”正为养老产业注入新的动力》为题，对四福院智慧养老院建设情况进行了报道；新民晚报以《让公益生根发芽，上海展示一批民政领域志愿服务品牌项目》，新时代文明实践网以《“六个最美”最美集体》为题对四福院志愿服务品牌“共益合作社”进行了报道。

2023 年，上海教育频道栏目以《轮椅新天地——探索养老新路子》对四福半失能老人照护情况进行了报道；上海新闻广播“直通 990”节目以《走进直播间，上海社工界共话服务“一小一老”》为题对社工蒋小娟进行了访谈。

创建期内，无服务质量负面信息和报道。

5.4 公众反响

2023 年，四福院在市民政局、市社会福利中心的领导下，坚定地践行着“民政为民 民政爱民”的工作理念，对内打造专业团队，弘扬工匠精神，对外输送优质服务，辐射孝爱美德。我们的行动也得到街道、社区居民以及住养老人家属的广泛赞誉，获得了良好的社会声誉与公众反响。创建期内，与社会各界线上线下合作开展助老活动 26 次，共收到锦旗 24 面，表扬信 3 封，特别在松江地区产生了积极正面的影响力。